

Procedimiento N°: E/05308/2019

940-0419

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: La reclamación interpuesta por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) tiene entrada con fecha 31 de enero de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Vodafone España, S.A.U., con NIF A80907397 (en adelante, el reclamado). Los motivos en que se basa su reclamación son que el reclamado ha cedido sus datos a un tercero, el cual le reclama una deuda que no existe.

Añade que sus datos han sido incorporados a los ficheros de solvencia.

Por otra parte, manifiesta que el reclamado le ha estado llamando y no les ha dado ni su número de teléfono, ni su nombre.

Junto a la reclamación aporta la siguiente documentación:

- Carta de Vodafone dirigida a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de fecha 8 de agosto de 2016 donde le manifiestan que le han realizado unos abonos en la cuenta cliente de Vodafone *****CUENTA.1** cuyo titular es D. **A.A.A.** para anular el importe pendiente de pago. Estos abonos son de **71,12€** y de **222,90€** realizados el 23 de febrero y el 13 de abril de 2016 respectivamente. Así mismo le manifiestan que D. **A.A.A.** no presenta ya ningún importe pendiente con el reclamado.
- Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de fecha 4 de abril de 2016 en relación a las líneas telefónicas *****TELÉFONO.1**, *****TELÉFONO.2**, *****TELÉFONO.3** donde se reconoce el derecho a solicitar la baja inmediata del servicio no solicitado y a no abonar las facturas que pueda haber emitido Vodafone Fijo España.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), con número de referencia E/01605/2019, se dio traslado de dicha reclamación al reclamado, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

TERCERO: Con fecha 13 de mayo de 2019, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante.

CUARTO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 15 de octubre de 2019 se solicita al reclamante ampliación de información acerca de los hechos denunciados incluyendo las llamadas telefónicas recibidas del departamento comercial de Vodafone. Con fecha 12 de noviembre de 2019, remite a esta Agencia la siguiente información:

1. Nota de abono de Vodafone de fecha 13 de abril de 2016 donde se le abona al denunciante la cantidad de **222,90€**.
1. Carta de Gemini Recoveries & Collections, S.L. dirigida al reclamante en fecha 20 de diciembre de 2016 donde se le requiere el pago de la deuda contraída con Vodafone España y que asciende a la cantidad de **6921,49€**. Se indica asimismo que al realizar el ingreso indique la referencia *****REFERENCIA.1**. Así mismo se le informa al reclamante de la posible inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y crédito según Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
2. No aporta información acerca de las llamadas recibidas desde el departamento comercial de Vodafone.

Con fecha 3 de diciembre de 2019, Gemini Recoveries & Collections, S.L. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que en virtud de contrato mercantil entre Gemini y Vodafone, éste último encargó el cobro de la deuda en fecha 14 de diciembre de 2016 y finalmente se les retira el expediente el 8 de febrero de 2017.
2. Que Gemini no incluye los expedientes en el fichero de solvencia patrimonial y que no ha incluido nunca a nadie.

Aporta certificado de Equifax Ibérica S.L., donde se manifiesta que a fecha de 8 de abril de 2019 la entidad Gemini no tiene deudas comunicadas en el fichero Asnef.

3. Que con el reclamante solo han tenido una comunicación, que es la carta que se le remitió en fecha 20 de diciembre de 2016, debido a que el expediente fue dado de baja en febrero de 2017, sin que hubiera reclamación por parte del denunciante hacia Gemini.

Con fecha 13 de diciembre de 2019, Vodafone España, S.A.U. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que el reclamante fue cliente con Vodafone y que estuvo dado de alta con código de identificación relativo a su tarjeta de residencia *****TARJETA.1** durante el periodo comprendido entre junio de 2015 a julio de 2017 en Cuenta Cliente Vodafone *****REFERENCIA.1** así como con el DNI *****NIF.1** durante el periodo de tiempo comprendido entre diciembre de 2015 a enero de 2016 en Cuenta Cliente Vodafone *****CUENTA.1**

2. Que en la cuenta cliente relativa a su tarjeta de residencia estuvieron activos de junio 2015 a julio de 2017 los siguientes servicios: *****SERVICIO.1**, *****SERVICIO.2**, *****SERVICIO.3**, *****SERVICIO.4**, *****SERVICIO.5**, *****SERVICIO.6**, **SERVICIO.7**, *****SERVICIO.8**, *****SERVICIO.9**, *****SERVICIO.10**, *****SERVICIO.11** y televisión *****TELEVISIÓN.1**

Aporta contratos firmados relativos a varias de estas líneas.

3. Que en la cuenta cliente relativa a su DNI estuvieron activos de diciembre 2015 a enero de 2016 los siguientes servicios: *****TELÉFONO.1**, *****TELÉFONO.2**, y ADSL con fijo *****TELÉFONO.3**

Aporta contratos firmados relativos a estas líneas

4. Que es en los servicios relativos a la Cuenta Cliente Vodafone *****REFERENCIA.1** perteneciente a la tarjeta de residencia *****TARJETA.1** donde el denunciante tiene pendiente de pago en VODAFONE **7922,33€**.

Aporta facturas dirigidas al denunciante en los periodos de facturación que van desde el 8 de junio de 2015 al 7 de enero de 2016, indicando la última factura un saldo pendiente de facturas anteriores de **2361,04€**.

5. Que en los servicios relativos a la Cuenta Cliente Vodafone *****CUENTA.1** perteneciente al DNI *****NIF.1** no existe actualmente deuda, en tanto fue emitida resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones estimada a favor del denunciante, mediante la cual fueron dados de baja los servicios encontrándose ya por tanto la cuenta cliente al corriente de pago.
6. Manifiesta que se ha verificado que el denunciante no se encuentra incluido en ficheros de solvencia patrimonial, tampoco para ninguna de las identificaciones que existen dentro de Vodafone, ni con tarjeta de residencia *****TARJETA.1** ni con el DNI *****NIF.1**
7. Manifiesta que se ha verificado que con anterioridad al envío de la carta remitida al reclamante por parte de Gemini Recoveries & Collections, S.L., Vodafone procedió al envío de una serie de avisos al denunciante mediante SMS los cuales, según manifiesta, se ha confirmado que fueron enviados en las siguientes fechas 29 de noviembre, 30 de noviembre, 1 de diciembre y 2 de diciembre de 2016. Asimismo manifiesta que las comunicaciones propias de la cantidad adeudada se produjeron mediante las facturas emitidas cada mes, en las cuales figura el importe de saldo pendiente.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para

resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia la reclamación presentada por la reclamante contra Vodafone, por una presunta vulneración del artículo 20.1 de la LOPDGDD y de los artículos 6 y 5 del RGPD (sistemas de información crediticia, principios relativos al tratamiento y licitud del tratamiento).

En concreto se reclama que Vodafone incorporó sus datos personales a ficheros de solvencia patrimonial por deudas inexistentes.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma a Vodafone para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por el reclamante,

informándole además de su traslado a Vodafone y del requerimiento hecho a éste para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por el reclamado, que obran en el expediente, se ha constatado que es en los servicios relativos a la Cuenta Cliente Vodafone *****REFERENCIA.1** perteneciente a la tarjeta de residencia *****TARJETA.1** donde el denunciante tiene pendiente de pago en VODAFONE **7922,33€**.

Por otra parte, que en los servicios relativos a la Cuenta Cliente Vodafone *****CUENTA.1** perteneciente al DNI *****NIF.1** no existe actualmente deuda, en tanto fue emitida resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones estimada a favor del reclamante, mediante la cual fueron dados de baja los servicios encontrándose ya por tanto la cuenta cliente al corriente de pago.

Por otro lado se ha constatado que el reclamante no se encuentra incluido en ficheros de solvencia patrimonial, tampoco para ninguna de las identificaciones que existen dentro de Vodafone, ni con tarjeta de residencia *****TARJETA.1** ni con el DNI *****NIF.1**

A mayor abundamiento, se ha comprobado que con anterioridad al envío de la carta remitida al reclamante por parte de Gemini Recoveries & Collections, S.L., Vodafone procedió al envío de una serie de avisos al denunciante mediante SMS los cuales, según manifiesta, se ha confirmado que fueron enviados en las siguientes fechas 29 de noviembre, 30 de noviembre, 1 de diciembre y 2 de diciembre de 2016. Asimismo, manifiesta que las comunicaciones propias de la cantidad adeudada se produjeron mediante las facturas emitidas cada mes, en las cuales figura el importe de saldo pendiente.

Finalmente hay que indicar que la deuda requerida por el reclamado no se corresponde con la resolución de la SETSI; y en este sentido puede requerirla el reclamado y por medio de un encargado del tratamiento.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones, al haberse resuelto la reclamación presentada.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución al reclamante y reclamado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

Mar España Martí

Directora de la Agencia Española de Protección de Datos